



“农家书屋”创业技能问与答丛书

美容院、美发屋经营问与答

本书编委会



电子科技大学出版社



“农家书屋”创业技能问与答丛书

美容院、美发屋经营问与答

本书编委会

电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

美容院、美发屋经营问与答/本书编委会. —成都: 电子科技大学出版社, 2009. 6

“农家书屋”创业技能问与答丛书

ISBN 978-7-5647-0020-1

I. 美… II. 本… III. 美容院、美发屋-经营管理-问答 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 001475 号

“农家书屋”创业技能问与答丛书 美容院、美发屋经营问与答 本书编委会

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

责任编辑: 吴艳玲

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 成都金龙印务有限责任公司

成品尺寸: 140mm×203mm 印张 7 字数 100 千字

版 次: 2009 年 6 月第一版

印 次: 2009 年 6 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-0020-1

定 价: 14.80 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

内容提要

正所谓“爱美之心，人皆有之”。人们对于美的追求，促进了美容美发行业的迅猛发展。现如今，许多创业者热衷于开办一家美容院或美发屋，但其中很多人不懂得怎么进行开店筹备和经营管理。

本书为《“农家书屋”创业技能问与答丛书》中的一个分册。全书分为美容院经营和美发屋经营两大部分，以一问一答形式组织全文，重点介绍了科学选址、店面装修与设计、起个好店名、开业准备、宣传与促销、员工管理、顾客管理等方面的知识。本书通俗易懂，实用性强，适合有意从事美容美发行业的创业者以及已开店的老板们阅读与参考。

总 序

作为国家的一项重大文化工程，“农家书屋”已经成为社会主义新农村建设和公共文化服务体系的重要组成部分，成为中央高度重视、社会各界十分关注的德政工程和民生工程，成为各级新闻出版行政部门履行公共文化服务职能的标志工程和重要抓手，成为新闻出版行业上下积极参与，促进行业自身大发展、大繁荣的难得契机。作为农村知识、信息和文化的传播平台，“农家书屋”发挥着让农民“多读书，读好书”的重要作用，肩负着培养新型农民的深远使命。实施“农家书屋”工程，事关当前，影响长远。

2007年11月，在昆明参加全国高校出版社图书订货会之际，四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会五家成员单位召开了社长会议。经过充分论证，会议决定：为切实履行出版单位的社会责任，实现社会效益，充分发挥团队作用，四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会将利用五家出版社各自的专业优势，整合出版资源，联合推出“‘农家书屋’系列丛书”（下称丛书），作为四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会的“重点工程”。

为把这项工作落到实处，四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会成立了丛书专家小组和项目小组。专家小组由有关农业技术、经济、电子、医学、交通、地图、法律等方面的专家组

成，主要负责对图书价值和质量进行评估。项目小组由各出版社相关人员组成，主要负责对图书选题、编校、出版和营销等相关事项进行协调和管理。

丛书考虑到广大农民读者的文化水平和阅读习惯，突出“科学性、实用性、导向性、权威性、前瞻性”，介绍了农业技能、法律、维权、健康、电子、经营理财、旅游、机械、维修等多方面的知识，适合广大农民阅读。总体上，丛书选题统筹规划，采用统一丛书名（“四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会‘农家书屋’系列丛书”）、统一总序、统一标识、统一风格，采用手册式、问答式和讲故事明道理等方式来编写图书。内容上，丛书内容通俗易懂，图文并茂，突出科学性、针对性、实用性和趣味性。形式上，丛书力求用新技术、新内容、新形式提高农民朋友的综合素质。

丛书的出版，必将为广大农民朋友带来丰富的精神食粮，必将为“农家书屋”增添新作品。丛书的出版，必将推动四川构建和谐社会工作，必将为社会主义新农村建设做出自己应有的贡献。今后，我们将不断完善图书质量，继续补充图书品种，力争使丛书成为立足四川、辐射西南、影响全国的重要文化产品。

丛书出版过程中，得到了四川省新闻出版局有关领导和相关处室的高度重视和大力支持，在此表示衷心的感谢。

由于时间仓促和能力有限，书中错误不妥之处在所难免，恳请广大读者朋友批评指正，以便我们修改完善。

四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会

前 言

现如今，农村人们生活水平大大提高，手头流动资金越来越多，而且国家大力支持和鼓励农民创业，有意开店创业的农民也日益增多。培养创业型农民是社会主义新农村建设的核心内容。但是，农民创业者普遍文化素质低，开店和经营经验不足，营销观念落后，市场开拓能力差，缺乏长远的发展眼光和创业发展后劲。有的返乡农民创业者在外积累了一定的资金和创业经验，但返乡后对当地实际与市场需求把握不够准确，缺乏产品营销的有效手段，致使盲目性的投资得不到理想的回报。

农民朋友想开店，东奔西跑了几个月，其中不少人仍是搞不懂怎么进行开业筹备和经营。本套丛书正是专门为有意开店创业的农民朋友量身订做的指南读本，包括7本分册，19种开店创业形式。书中详细阐述了当前农民开店创业常遇到的问题和常用技巧，能够让读者朋友减少自己摸索的时间，轻松愉快赚大钱。

本书为《“农家书屋”创业技能问与答丛书》中的一个分册，旨在指导美容院、美发屋的创业者们关于开店和经营管理的具体方法和技巧，帮助他们早日发家致富。全书分为美容院经营和美发屋经营两大部分，采用问答形式，重点介绍了科学选址、店面

装修与设计、开业准备、宣传与促销、员工管理等相关知识。本书既可以作为开店新手的指南读本，也适合已开店的老板们阅读。

真诚希望此书能够成为您的良师益友，并对您的开店与经营有所裨益，祝您轻轻松松赚大钱！



第一部分 如何经营美容院

1. 美容院如何选址?	2
2. 开美容院需办理哪些手续?	3
3. 美容院要怎样定位?	4
4. 美容需要哪些设备和材料?	5
5. 什么样的人适合做美容院的经营者?	5
6. 美容院在装修时要抓住哪几点?	7
7. 美容院要做哪些卫生消毒?	8
8. 美容院的卫生管理要遵循哪些原则?	8
9. 美容院员工应具备哪些上岗条件?	9
10. 美容院应如何雇佣员工?	10
11. 美容院的经营者要处理好哪几种公共关系?	12
12. 美容院怎样维护老顾客?	13
13. 怎样为美容院选好名字?	14

14. 美容院开店前要做哪些策划?	15
15. 美容院开店前宣传活动怎样开展?	17
16. 美容院如何确定消费群体?	18
17. 美容院如何开创受欢迎的服务?	18
18. 美容院怎样做促销?	19
19. 美容院内表现四种因素是什么?	20
20. 美容院与不同年龄段顾客沟通技巧有哪些?	21
21. 美容院开业前要做哪些准备工作?	23
22. 美容院处理顾客投诉应遵循哪些原则?	24
23. 美容院怎样确定服务项目?	27
24. 美容院怎样接待不同购买意向的顾客?	29
25. 美容院新员工常见错误有哪些?	30
26. 美容院如何创造优质服务品牌?	31
27. 美容院怎样把好产品质量关?	33
28. 美容师怎样与顾客拉近距离?	33
29. 美容院怎样赢得顾客, 增加利润?	34
30. 美容院怎样稳定客源?	36
31. 美容院如何对员工进行培训?	37
32. 美容院必知的消毒知识有哪些?	39
33. 美容师进行脐疗程序及注意事项有哪些?	41
34. 美容顾问要具备哪些条件?	42
35. 怎样才是一名合格的美容师?	43
36. 美容院电话预约过程及注意事项有哪些?	44

37. 美容师做销售要掌握哪些要点?	45
38. 美容院老板如何给员工做培训?	47
39. 美容院怎样了解顾客的消费需求?	50
40. 美容师怎样练习基本功?	51
41. 美容院怎样实行人性化管理?	52
42. 美容院如何利用网站来做宣传?	54
43. 美容院如何开展美容讲座?	54
44. 美容院配置美发店有什么好处?	57
45. 美容院怎样发放会员卡、美容卡?	58
46. 美容院规范操作流程是什么?	59
47. 美容院怎样做才能保持长久发展?	61
48. 美容院在销售产品时应坚持什么原则?	62
49. 美容院如何用美容咨询来增长营业额?	63
50. 美容院卫生管理要抓好哪些环节?	65
51. 美容院如何运营才能抓住男性的消费习惯?	66
52. 美容院怎样接待不同“性格倾向”的顾客?	67
53. 美容院连锁加盟有哪些优点?	68
54. 美容院特许加盟有哪些缺点?	69
55. 美容院里有哪些员工管理问题?	70
56. 什么是美容导师?	70
57. 美容导师的工作职责是什么?	71
58. 前台美容师的工作职责是什么?	71
59. 美容师应遵守哪些规则?	72

60. 美容师难以回答顾客提出的问题时怎么办?	73
61. 美容院如何录用员工?	73
62. 美容院管理者怎样从自身做起?	74
63. 美容院员工犯了错误怎么办?	75
64. 如何克服员工认为美容业是暴利行业的心理 误区?	76
65. 美容院员工注重“八结合”指的是什么?	77
66. 美容院员工注重“六优选”指的是什么?	79
67. 美容院员工接待顾客要具备哪些心态?	80

第二部分 如何经营美发屋

1. 什么是商圈?	83
2. 商圈分析有何重要性?	83
3. 商圈内有哪些顾客群?	84
4. 商圈分析要考虑哪些要素?	84
5. 美发屋店址选择有何重要性?	85
6. 选择店址时应考虑哪些具体因素?	86
7. 合适的店址具备哪些特征?	88
8. 购置店面有哪几种方式?	89
9. 如何合法租赁店铺?	89
10. 有哪些是不能租赁的房屋?	90
11. 租金的谈判有哪些技巧?	91

12. 如何合法正规开店?	92
13. 投资开办美发屋有哪些费用组成?	93
14. 投资费用有哪些节省方法?	94
15. 给美发屋起个好名应遵循哪些原则?	95
16. 给美发屋起个好名有哪些禁忌?	97
17. 如何为美发屋装修设计?	98
18. 装修原则中包括的内容有哪些?	98
19. 招牌类型有哪些?	99
20. 招牌设计应遵循哪些原则?	100
21. 门面装修的内容有哪些?	100
22. 店内环境的设计包括哪些内容?	101
23. 店内功能区的设计包括哪些内容?	101
24. 店铺装修需要注意哪些问题?	103
25. 美发屋需要采购哪些设备?	103
26. 美发屋应配备哪些员工?	104
27. 美发屋经营者应该具备何种素质?	105
28. 美发屋经营者有哪些职责?	105
29. 美发屋的员工应该具备哪些素质?	106
30. 美发屋招聘员工有哪些渠道?	107
31. 如何招聘到优秀员工?	108
32. 新员工培训包括哪些内容?	109
33. 店铺开张的准备工作有哪些?	110
34. 开业策划有何重要性?	110

35. 开业策划有哪些主要手段？	111
36. 顾客为什么要美发？	112
37. 顾客喜欢什么样的美发屋？	112
38. 做好美发屋的卫生管理有何实际意义？	113
39. 美发师的个人卫生标准有哪些？	114
40. 美发屋的环境卫生标准有哪些？	114
41. 理发用具的卫生应如何保持？	115
42. 怎样对员工进行人性化管理？	116
43. 怎样对员工进行激励体制？	117
44. 美发屋能够为员工提供哪些价值回报？	118
45. 如何给员工增加“心理工资”？	118
46. 薪酬的制定有何重要性？	119
47. 薪金制定应考虑到哪些因素？	120
48. 如何制定员工的薪酬？	121
49. 如何向员工支付薪酬？	122
50. 员工抱怨的原因有哪些？	122
51. 应对员工抱怨的原则有哪些？	123
52. 有哪些具体措施可以减少员工的抱怨？	125
53. 员工流失对美发屋有何影响？	125
54. 员工流失的原因有哪些？	126
55. 如何解决员工流失问题？	127
56. 优秀员工递辞呈怎么办？	129
57. 如何操作好服务流程？	130

58. 欢迎顾客时有哪些注意事项?	131
59. 欢送顾客时有哪些注意事项?	131
60. 顾客有哪些消费心理?	132
61. 如何分析不同年龄顾客的消费心理?	133
62. 怎样与不同性格的顾客打交道?	134
63. 如何有效地与顾客沟通?	135
64. 与顾客沟通时, 如何选择话题?	135
65. 与顾客沟通时, 不可谈论哪些话题?	136
66. 咨询顾客时要注意哪些方面?	137
67. 顾客抱怨的原因有哪些?	138
68. 顾客对美发屋服务有哪些抱怨?	139
69. 如何正确处理顾客抱怨?	140
70. 顾客流失的原因有哪些?	141
71. 如何防止顾客流失?	142
72. 如何开发新的顾客?	143
73. 如何进行顾客管理?	144
74. 收集顾客的反馈意见有何必要性?	145
75. 如何收集顾客的反馈意见?	146
76. 发品外卖有哪些好处?	146
77. 发品外卖的基本步骤有哪些?	147
78. 发品外卖不佳的原因有哪些?	148
79. 如何提高发品外卖业绩?	149
80. 如何向不同类型顾客推销美发产品?	151

81. 何时办促销?	151
82. 美发屋如何进行促销活动?	152
83. 有哪些实用的促销方法?	153
84. 美发屋为顾客办理哪些优惠卡?	154
85. 促销策划有哪些注意事项?	155
86. 怎样避开店铺促销的误区?	156
87. 怎样与同行做到双赢?	156
88. 在与对手竞争中应当特别注意哪几个问题?	158
89. 现在美发行业所面临的问题有哪些?	158
90. 美发屋收入来源有哪些?	159
91. 美发屋有哪些经营模式?	160
92. 如何成功经营美发屋?	161
93. 美发屋经营失败的常见原因有哪些?	162
94. 如何使利润最大化?	163

第一部分

如何经营美容院
